

INFORME RESUMEN SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

INTRODUCCIÓN

El Plan de Atención Social Primaria 2008-2011 del Ayuntamiento de Madrid incluye, entre sus actividades orientadas a incrementar la calidad de los servicios sociales prestados a la población, la realización de encuestas de satisfacción de usuarios.

Con la finalidad de pulsar la opinión del ciudadano sobre la atención recibida, en las dos últimas semanas del mes de mayo de 2010, se aplicó un cuestionario de satisfacción a 1.577 usuarios actuales de los Centros de Servicios Sociales que integran la red de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid, distribuidos en los 21 distritos.

Las encuestas se realizaron en número proporcional a la frecuentación registrada en cada Centro en el año anterior (2009), tanto de personas nuevas atendidas como de personas en seguimiento, fuera en los turnos de mañana como en los de tarde. La atención directa al ciudadano en estos Centros es llevada a cabo por los trabajadores y trabajadoras sociales, como profesionales de referencia en la Atención Social Primaria.

RESULTADOS MAS RELEVANTES DE LA ENCUESTA

1. Frecuentación de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria

De los usuarios entrevistados, una mayoría, el 70%, había ya visitado el Centro de Servicios Sociales correspondiente a su domicilio, mientras que el 30% de ellos eran usuarios nuevos que acudían por primera vez al mismo.

Entre estas personas nuevas, el motivo de la visita más frecuente es el de pedir información u orientación sobre algún tema relacionado con los servicios sociales, mientras que, entre las personas que ya han acudido otras veces al Centro, el motivo más frecuente es el de entrevistarse con un trabajador/a social para seguimiento de su caso.

2. Motivo de la Visita al Centro de Servicios Sociales y Grado de Satisfacción con la Respuesta

La Ley 11/2003, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, clasifica las prestaciones del Sistema público de Servicios Sociales en: técnicas, económicas y materiales.

Sobre el motivo de la visita al centro, el 50% de los motivos se refieren a las prestaciones técnicas de “información y orientación” y de “seguimiento social de su caso”, llevadas a cabo por los trabajadores sociales como parte de la atención social prestada en los Centros de Servicios Sociales.

El grado de satisfacción con la respuesta recibida por los entrevistados en el día de su visita al Centro es muy elevado, ya que un 79% de los encuestados se declaran entre “satisfechos” y “muy satisfechos” con la atención recibida.

En cuanto a la relación del grado de satisfacción con el motivo de la visita al Centro, las puntuaciones más altas se producen cuando el motivo es una entrevista con el/la trabajador/a social para seguimiento de su caso, y en segundo lugar, cuando el motivo ha sido solicitar un servicio o centro.

3. Servicios Sociales que se están recibiendo

Un 57% de las personas entrevistadas (905 del total de los 1577 encuestados) se encontraban en el momento actual disfrutando de algún tipo de atención o prestación social a través del Centro de Servicios Sociales. Su valoración de estas prestaciones asciende, por término medio, a 7,85 puntos.

4. Valoración de la atención prestada

La calidad de la atención prestada en el Centro hace alusión tanto a cuestiones organizativas del Centro (cita previa, tiempo de espera, horario) como materiales (accesibilidad al Centro, instalaciones) al trato personal (comprensión, interés mostrado, claridad de la información, amabilidad del personal) o a la eficacia percibida (rapidez en la respuesta dada a su caso).

La nota media de la valoración atribuida a todos los conceptos es de 8 puntos sobre 10, siendo la puntuación más alta la referida a la amabilidad del personal (8,6 puntos).

Destaca, de manera especial, la relación positiva que existe entre el grado de satisfacción y la atención en turno de tarde.

En cuanto a la valoración global referida tanto al propio Centro de Servicios Sociales como a la atención recibida, el 97% de los usuarios encuestados otorgan una valoración muy alta tanto al Centro en sí como a la atención social que se les presta en el mismo.

5. Usuarios relacionados con la atención social a la Dependencia

La Ley 39/2006, contempla la participación de las Entidades locales en la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), realizada de conformidad con la normativa de la respectiva Comunidad Autónoma. En esta normativa se encomienda a los Servicios Sociales Municipales las funciones de recepción y registro de solicitudes y la elaboración de un informe social sobre el entorno en el que viva el interesado.

Los Centros de Servicios Sociales, por su propia condición de cercanía con la población, son los encargados principales en las fases de información y orientación a los beneficiarios potenciales del SAAD, así como de la realización de los informes sociales de entorno.

En la encuesta, la valoración global del Centro y de la atención recibida por parte de los usuarios relacionados con la dependencia resulta también mayoritariamente satisfactoria, pero en todo caso inferior a la manifestada por el conjunto de los entrevistados. Esta menor satisfacción puede explicarse, al menos parcialmente, en base a que la resolución de las demandas relacionadas

con la dependencia depende de la Comunidad de Madrid, no de los Servicios Sociales municipales.

6. CONCLUSIONES

- Los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios actuales del sistema público de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid muestran un elevado nivel de satisfacción en cualquiera de las variables contempladas en el cuestionario aplicado.

De hecho, un 79% de los encuestados se declaran entre “satisfechos” y “muy satisfechos” con la atención recibida en el Centro de Servicios Sociales.

- No existen diferencias notables en el grado de satisfacción entre los antiguos y los nuevos usuarios.

- Las puntuaciones más altas se refieren a la atención personal, es decir, cuando el motivo de la visita al Centro de Servicios Sociales es una entrevista con el/la trabajador/a social para seguimiento de su caso, y en segundo lugar, cuando el motivo ha sido solicitar un servicio o centro. Los servicios más valorados son la teleasistencia y el centro de día.

- En conjunto, son las prestaciones técnicas, es decir los actos profesionales que se materializan en la atención personal de los trabajadores y trabajadoras sociales, seguidas de las consistentes en servicios, las que más demandan y valoran los ciudadanos usuarios de los Centros de Servicios Sociales

- Existe una gran demanda de información y orientación sobre servicios y ayudas sociales tanto de los usuarios más recientes como los más antiguos, lo que podría interpretarse como que los servicios sociales municipales son un

punto de referencia para el ciudadano cuando necesitan información u orientación de algún tipo relacionada con ayudas y prestaciones sociales.

- La calidad de la atención prestada por el personal de los Centros resulta altamente valorada, en especial la referida a los trabajadores y trabajadoras sociales.

- En los aspectos materiales u organizativos, se observan algunos puntos que podrían mejorar con el fin de alcanzar el nivel óptimo que ya presentan las atenciones personales. Puede destacarse especialmente, en este sentido, la gestión de la cita previa, el tiempo de espera para ser atendido, y la rapidez en la respuesta dada al caso.

- El turno de tarde aparece como algo muy bien valorado por los usuarios.

- La satisfacción de los usuarios que acuden por un motivo relacionado con la atención a la dependencia es inferior a la del conjunto de los encuestados, aunque se mantiene en un nivel notablemente satisfactorio. Esta menor satisfacción puede explicarse, al menos parcialmente, en base a que la resolución de las demandas relacionadas con la dependencia depende de la Comunidad de Madrid, no de los Servicios Sociales municipales.

- En cuanto a la valoración global, el 97% de los usuarios encuestados, otorgan una valoración muy alta tanto a los Centros de Servicios Sociales en sí como a la atención social que se les presta en los mismos.